

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุม ของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

วันที่รับบทความ 28/05/2566
วันที่แก้ไขบทความ 05/07/2566
วันที่ตอบรับบทความ 06/07/2566

ธนิยาภรณ์ สายะบุตร¹ วัชรกร มยุรี²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุม ของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม และ 2. ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุม ของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมผู้วิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จำนวน 375 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยงระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คุณภาพการให้บริการงานเลี้ยง ประชุม ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี และคุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ งานจัดเลี้ยงประชุม

¹ นักศึกษาปริญญาโทกลุ่มวิชาการจัดการธุรกิจการบริการคณะอุตสาหกรรมบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี
อีเมล: 2101108511008@dtc.ac.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาการจัดการโรงแรม คณะอุตสาหกรรมบริการวิทยาลัยดุสิตธานี
อีเมล: Wacharakorn.ma@dtc.ac.th

Satisfaction With the Quality of Meeting Catering Services of the Unit Operating Directly Under the Office of the Permanent Secretary for Defense

Received	28/05/2023
Revised	05/07/2023
Accepted	06/07/2023

Thaniyaporn Sayaputra¹ Wacharakorn Mayuree²

Abstract

This research aimed 1) to study the level of satisfaction among customers and the service quality of the meeting and catering arrangements provided by the unit operating directly under the Office of the Permanent Secretary for Defense and 2) to examine the satisfaction with the service quality of the meeting and catering arrangements provided by the unit operating directly under the Office of the Permanent Secretary for Defense. The researcher collected questionnaires from a sample group of customers experiencing meeting catering services provided by the unit operating directly under the Office of the Permanent Secretary for Defense. The data was collected by using questionnaires to gather information from 375 individuals. Statistical analysis was conducted using measures including frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The research findings indicated that the level of satisfaction among meeting catering service users was high. The quality of meeting catering services provided was at a good level in terms of trustworthiness in service delivery, responsiveness to service recipients, confidence building for service recipients, and empathy towards service recipients. These factors significantly impacted the satisfaction among customers experiencing meeting catering services provided by the unit operating directly under the Office of the Permanent Secretary for Defense, with a statistical significance level of 0.05.

Keywords: satisfaction, service quality, meeting Catering Services

¹ Graduate Student (Master of Business Administration), First Author, Hospitality Business Management Cluster, Dusit Thani College
e-mail: 2101108511008@dtc.ac.th

² Assistant Professor Dr., Corresponding Author and Essentially Intellectual Contributor, Hotel Management Department, Faculty of Hospitality Industry, Dusit Thani College
e-mail: Wacharakorn.ma@dtc.ac.th

บทนำ

การดำเนินงานขององค์กรทั้งหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และสร้างประสิทธิผล การประชุมถือเป็นส่วนหนึ่งในขั้นตอนที่มีความสำคัญนำไปสู่การวางแผน การหาผลลัพธ์ ตลอดจนขั้นตอนที่ทำให้เกิดผลผลิตของคณะกรรมการทำงานอย่างคุณภาพ การประชุมถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในขั้นตอนการทำงาน มีการกำหนดวัตถุประสงค์ มีระเบียบวิธี มีการกำหนดเวลา และติดตามผลรวมถึงเตรียมข้อมูลในส่วนของตนเองที่จำเป็นต้องใช้ในการประชุม เพื่อช่วยให้การประชุมเป็นไปอย่างราบรื่น และมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการประชุมตามความมุ่งหมาย โดยมุ่งเน้นรับผิดชอบงานพัฒนาองค์กร และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ติดตามการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น การประชุมที่ดีและมีประสิทธิภาพ จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร (วิไลวรรณ อิศรเดช, 2562, น.5)

นอกจากนี้ ในการจัดประชุมที่ใช้ระยะเวลานานจะมีกิจกรรมที่ทางผู้จัดประชุมกำหนดขึ้น คือ งานเลี้ยงประชุม เป็นกิจกรรมทางสังคมที่มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในทางราชการ ความต้องการด้านการจัดเลี้ยงได้ขยายวงกว้างเพิ่มขึ้นตามลำดับ นอกจากนี้ยังเป็นพื้นฐานที่สำคัญประการหนึ่งสำหรับการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงาน สถาบันจากนานาประเทศ การจัดงานเลี้ยงประชุมเป็นงานละเอียดอ่อนที่ผู้เกี่ยวข้องต้องทำความเข้าใจ เตรียมความพร้อม และปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหลักสากล โดยมุ่งเน้นสร้างบรรยากาศแห่งความสุข ความผ่อนคลาย แต่ต้องไม่ลืมที่จะคำนึงถึงขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม และวัฒนธรรมที่แตกต่างกันไป อีกทั้งในปัจจุบันงานเลี้ยงประชุมส่วนใหญ่เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงแนวทางในการจัดงานเลี้ยงประชุมให้มีลักษณะที่เรียบง่าย ลดความเป็นทางการลง อันเนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรคไวรัสโคโรนา 2019 แต่อย่างไรก็ตาม ในวงสังคมที่มีมาตรฐานยังคงรักษาลักษณะของการจัดเลี้ยงแบบมีพิธีรีตองไว้อยู่เสมอ ทั้งนี้การจัดงานเลี้ยงประชุม ไม่ว่าจะจัดในรูปแบบใดฝ่ายเจ้าภาพจะต้องพยายามสร้างคุณภาพของการให้บริการ เพื่อให้สมเกียรติ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดของผู้ที่เข้าร่วมประชุม การจัดงานเลี้ยงประชุมในงานประชุมสัมมนา อบรมต่าง ๆ เกี่ยวพันไปถึงชื่อเสียงขององค์กรด้วย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการ จะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ มีความเป็นมืออาชีพ และมีคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี (จิณัสนา ศรีหิรัญ, 2560, น.219)

สำนักปลัดกระทรวงกลาโหม มีหน้าที่ทางด้านการสนับสนุนรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญของชาติ การพัฒนาประเทศ การบรรเทาภัยพิบัติ และการช่วยเหลือประชาชน เพื่อให้ประเทศไทยเอาชนะอุปสรรคและความท้าทายต่าง ๆ ก้าวต่อไปอย่างมั่นคงและแข็งแกร่ง ด้วยความร่วมมือจากภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และประชาชนทุกคนที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาของชาติ และประชาชน ให้ครอบคลุมในทุกมิติ เพื่อให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีปกติสุขและเกิดความสงบเรียบร้อยอย่างยั่งยืน อีกทั้งยังส่งเสริมและสนับสนุนการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศโดยใช้ศักยภาพของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงกลาโหม ตลอดจนองค์การรัฐวิสาหกิจ นโยบายเร่งด่วน

ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหมในความควบคุมและหน่วยงานในกำกับของกระทรวงกลาโหม ในการพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจใหม่ในภูมิภาค ยิ่งไปกว่านั้นยังมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวในหน่วยทหาร ที่เน้นคุณภาพมาตรฐาน และการยกระดับทักษะแรงงานให้กับทหารกองประจำการก่อนปลดประจำการ สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจแบบองค์รวม (BCG Model) ได้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจน เสริมสร้างความร่วมมือกับนานาชาติ และองค์การระหว่างประเทศในการช่วยเหลือด้านมนุษยธรรม และการบรรเทาภัยพิบัติทั้งในกรอบอาเซียน และสหประชาชาติ จากบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ จำเป็นต้องมีการจัดประชุม และการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อน กิจกรรมด้วยอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมมีความสัมพันธ์กัน เป็นอย่างมาก ซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดประชุม และให้บริการงานจัดเลี้ยงสำนักงานสนับสนุน สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมเป็นหน่วยขึ้นตรงต่อกระทรวงกลาโหม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการจัดงานเลี้ยงประชุม ให้บริการเครื่องดื่มอาหารว่าง อาหารกลางวัน ตลอดจนงานที่ได้รับมอบหมาย จากสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ในการจัดงานจัดเลี้ยงงานพิธีเปิดโครงการของหน่วยต่าง ๆ ภายใต้ กระทรวงกลาโหม เช่น งานงานสถาปนากระทรวงกลาโหม งานสถาปนาหน่วย งานกาชาด งานจัดเลี้ยง ประชุมระหว่างประเทศ ประชุมสภากลาโหม เป็นต้น จากข้อมูลเชิงสถิติพบว่าในปี พ.ศ. 2564 – 2565 มีการจัดงานเลี้ยงประชุมเฉลี่ย 60 งานต่อเดือน โดยมีแนวโน้มการเพิ่มขึ้น จากการศึกษาข้อมูลในพื้นที่ สำนักงานสนับสนุนสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมพบว่าปัญหาจากเจ้าหน้าที่พนักงานให้บริการ ที่ผ่านมา ต้องเพิ่มความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ตลอดจนการวางแผนงานที่ไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร ในการให้บริการงานจัดเลี้ยงที่จัดขึ้นส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ (กระทรวง กลาโหม, 2551)

เพื่อให้การจัดงานประชุมและงานจัดเลี้ยงตรงกับความต้องการ และเกิดความพึงพอใจสูงสุด ของแขกผู้เข้าร่วมงาน ดังนั้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงเพื่อนำไปใช้ เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการและเพื่อสัมพันธ์กับวิสัยทัศน์ขององค์กรในการสร้างความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ที่ดี ให้กับองค์กรในอนาคต ตลอดจนเป็นการสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและระดับคุณภาพให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุม ของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรง สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ หน่วยงานที่ขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม และให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมทั้งหมด 13 หน่วยงาน รวมจำนวนผู้ให้บริการทั้งหมด 4,140 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1967, pp.876-912) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ให้มีค่าเท่ากับร้อยละ 5 หรือ 0.05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ 375 คน โดยเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) แบบโควตา (Quota Sampling) จากแต่ละหน่วยงาน และเก็บข้อมูลด้วยการเลือกตัวอย่างโดยสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลและการทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน ต้นสังกัดระดับชั้นการปฏิบัติงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่เป็นจริงมากที่สุด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประชุม ได้แก่ ด้านสถานที่บริการ ด้านการส่งเสริมและแนะนำการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และด้านกระบวนการบริการ ผู้รับบริการมีลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 คุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมีลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended questions)

จากแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นผ่านผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่า IOC อยู่ในช่วงระหว่าง 0.8-1.0 และหาค่าโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค Cronbach's alpha coefficient โดยมีค่าแอลฟามากกว่า 0.8 ขึ้นไปมาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถามงานวิจัยครั้งนี้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จำนวน 375 คน ผ่านโปรแกรม Google Form

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม วิเคราะห์ด้วย ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard Deviation) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) วิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression) และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) = 0.05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 375 คนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หน่วยงานต้นสังกัด สน.พล.กท. ระดับชั้นการปฏิบัติงาน นายทหารชั้นสัญญาบัตร มีประสบการณ์ทำงาน 11 ปีขึ้นไป รายละเอียดการนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและระดับของคุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อรูปแบบการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านสถานที่บริการ	4.17	0.554	พึงพอใจมาก
2. ด้านการส่งเสริมและแนะนำการบริการ	4.15	0.599	พึงพอใจมาก
3. ด้านบุคลากร	4.22	0.555	พึงพอใจมาก
4. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	4.21	0.554	พึงพอใจมาก
5. ด้านกระบวนการการบริการ	4.17	0.559	พึงพอใจมาก
รวมเฉลี่ย	4.18	0.564	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร (4.22) รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ (4.21) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการการบริการ และด้านสถานที่บริการ (4.17) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมและแนะนำการบริการ (4.15) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

ระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.08	0.667	บริการดี
2.ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ	4.17	0.553	บริการดี
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค	4.16	0.587	บริการดี
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.22	0.568	บริการดี
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	4.22	0.580	บริการดี
รวมเฉลี่ย	4.17	0.591	บริการดี

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมในภาพรวมอยู่ในระดับบริการดี(4.17)เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (4.22) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ (4.17) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคร (4.16) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (4.08) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

ตัวแปร	Unstan dardized Coefficients		Stan dardized Coefficients		
	B	SE	Beta	t	P-value
ค่าคงที่ Constant	0.589	0.078		7.505	0.000***
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้ บริการ	0.418	0.053	0.457	7.95	0.000***
ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคร	0.102	0.05	0.119	2.059	0.040**
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	0.233	0.046	0.262	5.081	0.000***
ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	0.103	0.047	0.119	2.214	0.027**
R ²	= 0.854		F-test	= 539.84	
Adjusted R ²	= 0.852		P-value	= 0.000	

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุม ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ (Sig = 0.000***) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคร (Sig = 0.040**) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยง

ประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\text{Sig} = 0.000^{***}$) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ($\text{Sig} = 0.027^{**}$) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ในขณะที่ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\text{Sig} = 0.000^{***}$) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาผลกระทบของตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม พบว่า ด้านด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ ($\beta = 0.418$) ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\beta = 0.233$) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ($\beta = 0.103$) และด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคร ($\beta = 0.102$) ตามลำดับ และพบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

อภิปรายผลการวิจัย

คุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุม ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมสามารถพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับได้ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม มากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุม ผู้ให้บริการต้องบริการด้วยความรวดเร็ว ให้ข้อมูลแก่ผู้บริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน รวมถึงมีการรวบรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุม สอดคล้องกับงานวิจัยของนพดล ชูเศษ, วิวัฒน์ จันทรกึ่งทอง, กอแก้ว จันทรกึ่งทอง และปัญญา ชูช่วย (2561, น.1567) ศึกษาเรื่ององค์ประกอบคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ ด้านการตอบสนอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความไว้วางใจ และด้านสิ่งแวดล้อมที่พบเห็น และนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

นอกจากนี้ ฐิติรัตน์ มีเพิ่มพูนศรี (2564, น.74) อธิบายว่า ผู้มารับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจสนับสนุนกับผลการวิจัยชิ้นนี้ว่าการเพิ่มความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการควรมุ่งเน้นที่ปัจจัยด้านความไว้วางใจในการให้บริการ ห้องประชุม และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความพร้อมในการให้บริการอุปกรณ์ในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มเพียงพอต่อการใช้งาน และเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีการจัดทำรายละเอียดการประชาสัมพันธ์งานจัดเลี้ยงประชุมประจำวัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงข้อมูลห้องที่ใช้ประชุม เวลาในการประชุม รวมถึงมีอุปกรณ์ขั้นพื้นฐานสำหรับรับรองเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด ผู้ให้บริการต้องแสดงพฤติกรรมทางความรู้ ความสามารถและความซื่อสัตย์ในการให้บริการต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประชุม สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชาภัทร อันนันท (2559, น.ง. บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้ความมั่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และฐิติรัตน์ มีเพิ่มพูนศรี (2564, น.74) พบว่าผู้รับบริการต้องการทราบข้อมูลที่ชัดเจนแน่นอนในระหว่างเข้ารับบริการ ดังนั้นในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ควรสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถปฏิบัติตามการร้องขอจากผู้เข้ารับบริการก็จะยิ่งเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมด้วยความสุภาพและยิ้มแย้มแจ่มใสสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวิณี กุลเจริญ (2563, น.ก. บทคัดย่อ) พบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในมากที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ ซึ่งคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระดับมากและการให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของผู้เข้ารับบริการ จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจได้อย่างมีนัยสำคัญ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ให้บริการมีความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลเรื่องต่าง ๆ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมด้วยความเต็มใจและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดีและรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวัล เอี่ยมสกุลรัตน์ (2557, น.ง. บทคัดย่อ) พบว่าด้านการตอบสนองต่อ

ส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ นอกจากนี้ หากสามารถเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ ลดขั้นตอนการให้บริการที่ซับซ้อน และมีผู้ให้บริการเพียงพอ จะยิ่งช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยงานขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ผู้วิจัยค้นพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมเนื่องจากคุณภาพการปฏิบัติงานทั้งสี่ด้านได้สะท้อนการให้บริการของหน่วยงานขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ส่งเสริมสนับสนุนให้ยึดหลักในการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมตามคู่มือมาตรฐานการให้บริการงานจัดเลี้ยงของสำนักงานสนับสนุนสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุม
2. ส่งเสริมการพัฒนาผู้ให้บริการในองค์ความรู้และทักษะใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการพัฒนาทัศนคติที่ดีต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ
3. นำผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมของหน่วยงานขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ไปปรับปรุงการให้บริการงานจัดเลี้ยงประชุมให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของบุคลากร

บรรณานุกรม

- กระทรวงกลาโหม. (2551). **พระราชบัญญัติจัดระเบียบราชการกระทรวงกลาโหม พ.ศ. 2551**. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2566, จาก [https://www.mod.go.th/structure-\(1\).aspx](https://www.mod.go.th/structure-(1).aspx)
- จิณัสนา ศรีหิรัญ. (2560). การจัดการความเสี่ยงในการให้บริการงานจัดเลี้ยงของธุรกิจโรงแรม : กรณีศึกษา โรงแรมชั้นนำระดับห้าดาว ในกรุงเทพฯ. **วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี**. 11 (พิเศษ), น.214-228.
- ชวัล เอี่ยมสกุลรัตน์. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริโภคอาหารนานาชาติของประชากรในกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฐิติรัตน์ มีเพิ่มพูนศรี. (2564). ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทล ในเขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**, 8(1), น.65-79.
- นพดล ชูเศษ, วิวัฒน์ จันทร์กิงทอง, กอแก้ว จันทร์กิงทอง และปัญญา ชูช่วย. (2561). องค์ประกอบคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. ในทัศนีย์ ประธาน (บก.). **การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 9**. (น.1567). สงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- นิชาภัทร อันนันทน์. (2559). **คุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารอิสลามในเขตกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภาวินี กุลเจริญ. (2563). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริโภคอาหารของผู้บริโภคร้านอาหารยาโยอิ สาขาซีคอนบางแค**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- วิไลวรรณ อิศรเดช. (2562). การพัฒนารูปแบบการจัดประชุมมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการประชุมสภาตามความมุ่งหมายของสภามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. **วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ**. 4(1), น.1-20.
- Yamane, T. (1967). **Statistics, An Introductory Analysis**. (2nd Ed). New York: Harper and Row.